



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Oral

Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas

Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh

RANDA SYAPUTRA

NIM 11775101567

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSUTUJUAN SKRIPSI

NAMA : RANDA SYAPUTRA
 NIM : 11775101567
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PUBLIK
 DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO BARAT
 KOTA PEKANBARU.

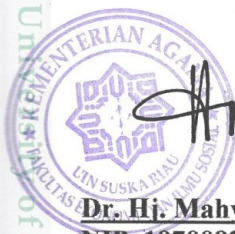
DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.S
 NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI:

DEKAN
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI
 Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.S
 NIP. 19790101 200710 1 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RANDA SYAPUTRA
NIM : 11775101567
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
SIDOMULYO BARAT KOTA PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : 6 JULI 2021

DISETUJUI OLEH

Ketua Penguji

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
-NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI:

Penguji I

Fitriah Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si
NIK. 130 717 057

Penguji II

Pivit Septiary Chandra, S.Sos., M.Si
NIP. 19920925 201903 2 021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KOTA

OLEH :

RANDA SYAPUTRA
NIM 11775101567

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya reformasi birokrasi publik. Persoalan ini berupa kebijakan layanan, Profesional SDM, Sarana dan prasarana, Sistem informasi pelayanan publik, Konsultasi dan pengaduan, serta inovasi. Demi memaksimalkan hal tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang road map Reformasi Birokrasi 2020-2024 sasaran dan strategi pelaksanaan reformasi birokrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Reformasi Birokrasi Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru dan faktor-faktor penghambat Reformasi Birokrasi Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan indikator Reformasi Birokrasi publik yang prima, berdasarkan sasaran dan strategi yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru berjalan baik dalam memberikan pelayanan publik, sedangkan faktor penghambatnya yakni adanya batas wewenang, sarana yang masih minim serta teknologi berupa computer yang masih menggunakan jenis computer lama. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Alhamdulillahirabbil'amin, Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Implementasi Reformasi Birokrasi Publik Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru"** Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Serjana Sosial (S.Sos) pada Prodi Ilmu Administarsi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat ridho Allah SWT, bantuan moril dan nonmoril keluarga penulis, serta bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda (Syamsul Anwar) dan Ibunda (Nengsirwati), Ibu (Hj.Rosniwati) Bapak (H.Amrial Datuak Bosa) Nenek (Hj. Rohani) dan saudara laki-laki tertua beserta istri (Ardian dan Rofi) dan saudara laki-laki beserta istri (Rangga dan Veby) dan Adik-adikku (Randi, Suci,), dan kemanakan ku (Mualana, Galang, Syakila dan Raisya), Serta keluarga besar dan orang-orang tercinta yang senantiasa berkorban dan berdoa untuk ananda menjadi orang yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

berguna serta dapat mewujudkan cita-cita yang diimpikan. Terima kasih atas semua cinta dan kasih sayang kepada ananda dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat dimana penulis banyak menimba ilmu.
3. Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. tempat di mana penulis menimba banyak ilmu di sana.
4. Bapak Dr. Kamaruddin. S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara. Dan sekaligus sabagai Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan Skripsi ini di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis menimba banyak ilmu disana.
5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.H.I, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu disana.
6. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si. selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
7. Terimakasih untuk pihak Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin dan bantuan kepada Penulis dalam melakukan penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Rekan-rekan seperjuangan penulis dan sahabat bertukar pikiran, M. Taufik, Muhammad Jefri, Iryanda Aditama, Nurul Fadilah, dan Rindu Annisa selama penulisan Skripsi ini.
9. Terimakasih kepada rekan-rekan Organisasi Internal Kampus, Al-Iqtishodi, Dema Fekonsos, HMPS Jurusan Administrasi Negara dan Generasi Rabbani yang selalu memberikan nasehat dan motivasi selama masa pembelajaran di Kampus.
10. Seluruh teman Administrasi Negara 2017 Lokal D yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

Tidak ada gading yang tak retak dan tidak ada manusia yang sempurna, selaku manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan kemudian hari. Mudah-mudahan skripsi ini bermamfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis,

RANDA SYAPUTRA
NIM 11775101567



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

DAFTAR ISI

ABSTARK.....	i
KATAPENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batas Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penulisan.....	8
1.5 Manfaat Penulisan.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Implementasi Reformasi Birokrasi	11
2.2 Konsep Reformasi Birokrasi	16
2.2.1 Pengertian Reformasi Birokrasi.....	16
2.2.2 Ruang Lingkup Reformasi Birokrasi.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Perspektif Islam	28
2.5 Defenisi Konsep dan Konsep Operasional.....	31
2.5.1 Defenisi Konsep.....	31
2.5.2 Konsep Operasional	32
2.6 Kerangka Berfikir	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Jenis Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Informan Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisa Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.....	41
4.2 Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.....	45
4.3 Visi,Misi & Moto Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru	47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru...	48
4.5 Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Implementasi Reformasi Birokrasi Publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru	59
5.1.1 Kebijakan Pelayanan.....	60
5.1.2 Profesionalisme Sumber Daya Manusia	64
5.1.3 Sarana dan Prasarana	68
5.1.4 Sistem Informasi Pelayanan Publik	71
5.1.5 Konsultasi dan Pengaduan	74
5.1.6 Inovasi.....	77
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Reformasi Birokrasi Publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.....	80
5.2.1 Adanya Batas Wewenang.....	80
5.2.2 Sarana yang masih minim.....	81
5.2.3 Teknologi Yang Masih Minim.....	82

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Potensi kelembagaan Kantor Lurah Sidomulyo Barat tahun.2020.....	5
Tabel 2.2 Konsep Operasional.....	32
Tabel 3.1 Informan Penelitian	36
Tabel 4.1 Jumlah Kepadatan Penduduk.....	42
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Laki-laki & Perempuan.....	43
Tabel 4.3 Mata Pencarian Pokok Laki-Laki Perempuan.....	43
Tabel 4.4 Jenis dan Bentuk Pelayanan Publik	46
Tabel 5.1 Kebijakan Pelayanan	63
Tabel 5.2 Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)	67
Tabel 5.3 Sarana dan Prasarana	70
Tabel 5.4 Sistem informasi pelayanan publik.....	73
Tabel 5.5 Konsultasi dan Pengaduan	76
Tabel 5.6 Inovasi	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1 Denah Lingkungan Kelurahan Sidomulyo Barat	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	48





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini membahas tentang implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat, Kota Pekanbaru. Pelaksanaan perubahan reformasi birokrasi di sistem pemerintahan di Indonesia telah banyak melakukan penataan transformasi yang substantif diberbagai dimensi kehidupan pemerintahan. Mulai dari zaman kerajaan, zaman kolonial Belanda, zaman jepang, zaman orde lama, zaman orde baru, hingga zaman reformasi sampai sekarang. Namun dalam pelaksanaannya masih belum menunjukkan eksistensinya/kemajuannya, hal tersebut, bisa dikatakan masih dipersimpangan jalan, tentu disamping permasalahan yang beriringan muncul seperti gejolak ekonomi dan sosial yang kemudian menjelma menjadi krisis politik, yang semakin menguat.

(Agus, 2010) mengatakan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia masih di persimpangan jalan. Sehingga argumentasi bahwa penyelenggaraan pemerintahan memang sangat membutuhkan penataan dan pembenahan secara substantif dan komprehensif dalam aspek-aspek ketatalaksanaan perubahan dan pembaruannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Draba, 2019) juga sependapat bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi itu merupakan upaya dalam melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar suatu system penyelenggaraan pemerintahan yakni aspek-aspek ketatalaksanaan (Business process), kelembagaan (organisasi), dan sumber daya manusia aparatur. Dalam hal ini, tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan efektif (Cordella & Tempini, 2015).

Periodisasi kelancaran kegiatan efisien dan efektif merupakan hal yang terpenting dalam perjalanan reformasi birokrasi, tidak terlepas dari pengaruh perkembangan paradigma ilmu administrasi dan tata kelola pemerintahan yang berkembang di dunia. Upaya perbaikan tata kelola pemerintah dilakukan dengan mencari paradigma terbaik yang dapat dipraktikkan di lapangan.

Indonesia pada praktik paradigma New Public Management, yang ditunjukkan dengan upaya menciptakan efektivitas, efisiensi, dan pemerintahan yang berorientasi pada hasil, serta new public service (Governance) yang ditunjukkan dengan keterlibatan aktor lain di luar pemerintah dalam kedudukan yang sama, seperti masyarakat sipil, dunia usaha, dan media masa. Meskipun demikian, pada beberapa kondisi Indonesia masih menerapkan beberapa praktik birokrasi weberian, khususnya dalam mengelola pelayanan yang bersifat strategis dan terkait dengan kedaulatan Negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan sebuah kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan demi terciptanya birokrasi yang ideal yang prima terhadap masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat. Reformasi birokrasi yang menjadi salah prioritas pemerintah pusat maupun daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti predikat kepatuhan pelayanan publik, kompetisi inovasi, Penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi (PMPRB), penilaian citra pelayanan prima, anugerah pelayanan prima yang diadakan kementerian/ lembaga dan lain sebagainya termasuk di dalamnya bertujuan untuk pemeringkatan pelayanan publik.

Kinerja yang berfokus pada birokrasi publik dalam rangka memantau dan mengevaluasi pelayanan publik tentunya. Memberikan kontribusi yang sangat besar, karena semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks publik service dan publik affairs (Hidayat, 2017) dalam rangka memastikan kualitas pengelolaan reformasi birokrasi pelayanan publik yang efektif, pemerintah perlu untuk menetapkan perencanaan dan tata kelola reformasi birokrasi dalam sebuah dokumen perencanaan yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak dan *stakeholder* yang berkepentingan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang terbagi dalam tiga periode *Road Map* Reformasi Birokrasi nasional, yaitu *Road Map*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024. Saat ini Reformasi Birokrasi telah masuk kepada periode ketiga atau terakhir dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Dalam memberikan kelancaran dan kesuksesan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang *road map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 dalam sasaran dan strategi pelaksanaan reformasi birokrasi publik yang prima.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) membagi indikator dalam mewujudkan pemerintah yang baik dan bersih mengenai reformasi birokrasi publik yang prima dalam indeks pelayanan publik yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, Dan Inovasi (KEMENPAN-RB Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024). Demi kelancaran reformasi birokrasi, disetiap daerah. Terutama di Kota Pekanbaru, disusunlah pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kota Pekanbaru yang terdapat dalam Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 121 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan tipe B Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Peran pemerintah yang sangat strategis tersebut terkait dengan kedaulatan Negara, yang akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki potensi-potensi kelembagaan dalam memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Daftar Tabel 1.1
Potensi kelembagaan Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat tahun 2021

PEMERINTAH DESA / KELURAHAN		
Dasar Hukum Pembentukan Pemerintah Desa / Kelurahan	Ada	Perda / Keputusan Walikota Pekanbaru
Dasar Hukum Pembentukan BPD	Ada	Perda / Keputusan Bupati / Camat /Belum Ada Dasar Hukum
Jumlah Pegawai Kelurahan	7 (tujuh) orang	
Jumlah Perangkat Kelurahan	3 unit Kerja/Kasi	
Kepala Lurah	Ada	
Sekretaris Kelurahan	Belum dipilih	
Kasi Pemerintahan	Ada	
Kasi Pembangunan	Tidak Ada	
Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Ada	
Kasi Sosial	Ada	
Kasi Keuangan	Tidak Ada	
Kasi Kesejahteraan Masyarakat	Tidak Ada	
Kepala Urusan.....	Tidak Ada	
Jumlah Staf	3 Orang	
Jumlah Dusun di Desa / Lingkungan	Tidak Ada	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Kelurahan atau sebutan lain	
Kepala Dusun / Lingkungan	Tidak Ada
Kepala Dusun / Lingkungan	Tidak Ada
Kepala Dusun / Lingkungan	Tidak Ada
Kepala Dusun / Lingkungan	Tidak Ada
Kepala Dusun / Lingkungan	Tidak Ada
Tingkat Pendidikan Aparat di Kelurahan Sidomulyo Barat	
Kepala Kelurahan	H.Edi Susanto,SH,.M.H.
SekretarisKelurahan	-
Kepala Urusan Pemerintahan	Raja Yenny Sumarni,SE
Kepala Urusan Pembangunan	-
Kepala Urusan Pemberdayaan Masyarakat	Desmardeti
Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat	-
Kepala Urusan Sosial	Tri Marethafiza,SE
Kepala Urusan Keuangan	-
Kepala Urusan

Sumber: Data Olahan dari Kantor kelurahan Sidomulyo Barat tahun 2021.

Melalui potensi kelembagaannya, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi atas pelaksanaan reformasi birokrasi secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara menyeluruh pada organisasi tempatnya bekerja dan dampak akhir bermuara pada menghasilkan governance yang berkualitas. Namun demikian komitmen dan dukungan pimpinan puncak dan stakeholder lainnya tetap menjadi kunci utama. Bertemunya persepsi yang sama antara dua komponen tersebut dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan sasaran, strategi dan tujuan merupakan modal utama untuk keberhasilan reformasi birokrasi publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka muncul pertanyaan bagaimana reformasi birokrasi publik di daerah apakah sudah berjalan sesuai program nasional dan sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini yang menjadi daerah penelitian penulis adalah di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Sebab melihat kondisi yang ada di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru sangat berperan penting dalam pengelolaan berbagai pelayanan administrasi pengurusan surat pengantar berbagai keperluan masyarakat, sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja Kelurahan selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat di wilayah Kota Pekanbaru sebagai wujud terlaksananya reformasi birokrasi publik yang prima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan sebagai karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: ***“IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KOTA PEKANBARU”***.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah sesuai dengan judul diatas maka penulis hanya memfokuskan tentang Implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang di pembahasan sebelumnya dan juga sesuai dengan judul yang akan dianalisis maka dirumuskan beberapa pertanyaan atau masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru?
2. Apa sajakah faktor-faktor penghambat reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat reformasi birokrasi publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penulisan

1. Untuk menambah wawasan penulis terhadap masalah yang akan diteliti.
2. Memberikan kontribusi pemikiran dalam khasanah ilmu pengetahuan bagi para pembaca yang ingin mengetahui kajian tentang pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan faktor-faktor penghambat reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

3. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) Prodi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, setiap bab nantinya akan diuraikan secara rinci, dimana keseluruhan bab akan saling berkaitan antara satu sama lain.

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini terdiri dari berbagai pendapat teori-teori yang erat kaitannya dengan konsep reformasi birokrasi, yang meliputi pengertian reformasi birokrasi, ruang lingkup reformasi birokrasi, implementasi reformasi birokrasi, Kedudukan dan Fungsi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

BAB III METODELOGI PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Bab ini penulis memaparkan metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada Bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru, Visi, misi & moto, struktur organisasi serta fungsi dan tugas aktivitas organisasi

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis memaparkan hasil dari penelitian dan pembahasan, yang penulis lakukan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

BAB VI PENUTUP

Pada Bab ini merupakan penutup dari skripsi yang berisikan kesimpulan dan perbandingan hasil penelitian dengan teori yang ada, dan memberikan saran yang diharapkan berguna bagi obyek penelitian kedepannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Landasan teori adalah landasan berfikir untuk melaksanakan sebuah penelitian dan teori dipergunakan untuk menjelaskan fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Sedangkan teori adalah serangkaian asumsi konsep dan konstruksi, definisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan antar konsep. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti kemukakan beberapa teori yang ada hubungan dengan masalah yang penulis ungkapkan yaitu tentang “Implementasi Reformasi Birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat, Kota Pekanbaru”.

2.1 Implementasi Reformasi Birokrasi

Menurut KEMENPAN-RB, Pelaksanaan program Reformasi Birokrasi telah menjadi prioritas nasional sejak dikeluarkannya *Grand Design* Reformasi Birokrasi pada tahun 2010. Sudah hampir satu dekade berjalan, secara umum Reformasi Birokrasi masih menghadapi banyak hambatan dan tantangan, baik yang berasal dari internal maupun eksternal pemerintah.

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, khususnya di tingkat Pemerintah Daerah, ditemukan bahwa berbagai program Reformasi Birokrasi minim *value* karena para aparatur di Pemerintah Daerah tidak memahami filosofi program yang bersangkutan. Program seringkali diadopsi dari daerah lain yang dianggap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

berhasil, meskipun secara kontekstual tidak sesuai dengan kebutuhan daerah yang mengadopsi program tersebut. Hal ini terjadi karena penyusunan dan pelaksanaan berbagai program reformasi yang dilakukan oleh kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah ditujukan hanya sekedar untuk memenuhi indikator evaluasi yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, namun tidak menjawab permasalahan baik yang berasal dari internal maupun eksternal birokrasi. Melihat kondisi ini, “*demand-based reform*” perlu menjadi fokus pemerintah ke depan.

Proses pembelajaran dalam transfer kebijakan dari kementerian/ lembaga/pemerintah daerah yang dianggap relatif berhasil dalam implementasi kebijakan Reformasi Birokrasi kepada kementerian/ lembaga/pemerintah daerah lainnya mutlak diperlukan. Tidak hanya ini perlu diusahakan dalam meningkatkan adaptasi kontekstual masing-masing instansi tetapi juga menciptakan *value* baru di lingkungan instansi masing-masing yang mendukung internalisasi perubahan *mind-set* dan *culture-set*-nya.

Adapun berbagai upaya yang telah dilakukan dalam mengimplementasikan berbagai program Reformasi Birokrasi dapat tergambar melalui hasil pelaksanaan evaluasi Reformasi Birokrasi yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Birokrasi 2020-2024 Sasaran Dan Strategi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2020-2024 dalam indikator pelayanan publik yang prima.

Hubungan dengan permasalahan reformasi birokrasi pelayanan publik, konsep reformasi birokrasi pemerintahan yang terdapat pada Undang– Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Terutama memfokuskan kepada peningkatan kualitas SDM birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Beberapa kriteria birokrasi pemerintah yang diharapkan mampu melaksanakan hal itu adalah sebagai berikut:

- a. Netral, yaitu mampu melayani semua lapisan masyarakat, tanpa memihak kepada suatu kekuatan politik tertentu;
- b. Profesional, yaitu memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya agar dapat melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya;
- c. Berdayaguna dan berhasil guna, yaitu mampu menghasilkan sesuatu dengan sarana dan prasarana yang tersedia;
- d. Transparan, yaitu mampu memberikan informasi tentang pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat;
- e. Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, yaitu selalu berupaya untuk menghindarkan diri dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang dapat merugikan masyarakat;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa, untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kriteria diatas yang menjerminkan para birokrat yang profesiaonal,tentu memiliki tujuan dalam proses reformasi birokrasi, Menurut (Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil,Cetakan Keempat, 2010),juga menjelaskan bahwa tujuan reformasi birokrasi adalah:

- a. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN);
- b. Birokrasi efesien , tidak boros/hemat dalam penggunaan sumber daya;
- c. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab, dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan;
- d. Birokrasi produktif, mampu memberikan output yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat;dan
- e. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai dengan beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status Pegawai Negeri Sipil dihargai masyarakat.

Meskipun begitu, kenyataan dalam implementasinya masih ada tantangan dan kendala, seperti yang dijelaskan (Wibawa, 2011) berpendapat bahwa: Salah satu tantangan dan kedala yang cukup mendasar terkait dengan pelaksanaan reformasi birokrasi adalah adanya ketidaksiapan aparatur dalam mendukung keberhasilan reformasi birokrasi dalam berbagai level, baik secara mental maupun kompetensinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kondisi tersebut mengindikasikan pula bahwa sebagian birokrasi pemerintah memang merasa gelisah, bahkan merasa terancam dengan adanya reformasi birokrasi tersebut. Padahal tujuan reformasi birokrasi justru akan membantu dalam melakukan penataan dan penyempurnaan penyelenggaraan birokrasi pemerintahan, sehingga birokrasi pemerintahan diharapkan dapat memberikan penguatan terhadap kinerja pelayanan publik secara kelembagaan diiringi oleh sasaran reformasi birokrasi itu sendiri. Seperti yang sudah di jelaskan oleh (Sedarmayanti, 2010: 75- 76), mengenai sasaran-sasaran reformasi birokrasi itu sendiri:

- a. Terwujudnya birokrasi professional, netral, dan sejahtera mampu menempatkan diri sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat guna mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik.
- b. Terwujudnya kelembagaan pemerintah yang proporsional, fleksibel, efektif, efisien di lingkungan pemerintah pusat dan daerah.
- c. Terwujudnya ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang lebih cepat, tidak berbelit, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan mengungkapkan tujuan umum dalam sasaran reformasi birokrasi adalah “Reformasi birokrasi ditujukan untuk meningkatkan keteraturan, meningkatkan atau menyempurnakan metode dan meningkatkan performance”. Upaya peningkatan kinerja pegawai (performance) kelembagaan pemerintah



sesungguhnya juga dapat diraih melalui penguatan dan peningkatan kompetensi aparatur demi tercapainya pelayanan publik yang prima.

2.2 Konsep Reformasi Birokrasi

2.2.1 Pengertian Reformasi Birokrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk di dalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan, dalam pengertian ini perubahan masyarakat diarahkan pada development (Susanto, 2020). Menurut (Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Cetakan keempat, 2010), berpendapat bahwa reformasi adalah proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Widjaja (2011), mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi, dan sosial budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras (sosio-reformasi).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Birokrasi merupakan salah satu bidang kajian yang menarik berbagai kalangan baik di sektor publik maupun di sektor bisnis. Hal ini menarik karena peran birokrasi sangat besar dan mengalami variasi dalam merealisasikan tujuan yang ditetapkan. Jadi, sekalipun masyarakat kerap mengkritisi birokrasi, namun tidak dapat melepaskan diri dari cengkraman birokrasi dalam pengelolaannya (Dharma, 2010). Birokrasi pemerintah umum dimaksudkan sebagai ragkain organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas pemerintah umum termasuk memelihara ketertiban dan kemanan (Sawir, 2020). Menurut Max Weber, birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efesien, rasional, dan efektif.

Menurut Pryudi Atmosudirdjo (Pasolong, Teori Administrasi Publik, 2007) mengemukakan bahwa birokrasi mempunyai tiga arti yaitu; (1) birokrasi sebagai suatu tipe organisasi tertentu, (2) birokrasi sebagai sistem, (3) birokrasi sebagai jiwa kerja. Berdasarkan ketiga arti birokrasi dari Prajudi Atmosudirjo diatas, maka dalam memahami *performance* (penampilan) birokrasi harus menganalisis ketiga unsur yang ada dalam birokrasi tersebut. Reformasi Birokrasi adalah salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan serta perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur (Moenek, 2019). Sedangkan dalam perspektif pemerintahan daerah, reformasi birokrasi sebagai perubahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terencana, sistematis dan terukur dalam rangka mengubah tatanan pemerintahan daerah, agar mampu menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan bersih (Dwiyanto, 2010).

Praktik penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan prinsip desentralisasi yang berarti pemerintah lebih banyak memberikan kepercayaan dan pemberdayaan kepada daerah agar mampu berpemerintahan dan berotonomi mengatasi persoalan-persoalan daerahnya, termasuk juga salah satunya dalam menyelenggarakan serangkaian agenda kegiatan reformasi birokrasi secara mandiri (Thoha, 2014). Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi adalah jembatan untuk mengembangkan sistem birokrasi dan pengelola aparatur Negara menjadi lebih baik dan berkualitas. dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance (Hayat, 2017).

Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Keempat, 2010:67) tentu Reformasi birokrasi adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan terkait authority atau formal power (kekuasaan).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

2.2.2 Ruang Lingkup Reformasi Birokrasi

Dalam rangka memastikan pengelolaan Reformasi Birokrasi yang efektif, pemerintah perlu untuk menetapkan perencanaan dan tata kelola Reformasi Birokrasi dalam sebuah dokumen perencanaan yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak dan stakeholder yang berkepentingan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang terbagi dalam tiga periode Road Map Reformasi Birokrasi nasional, yaitu Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024.

Saat ini Reformasi Birokrasi telah masuk kepada periode ketiga atau terakhir dari Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap akhir ini, Reformasi Birokrasi diharapkan menghasilkan karakter birokrasi yang berkelas dunia (world class bureaucracy) yang dicirikan dengan beberapa hal, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien. Periodisasi perjalanan Reformasi Birokrasi di Indonesia tidak terlepas dari pengaruh perkembangan paradigma ilmu administrasi dan tata kelola pemerintahan yang berkembang di dunia. Upaya perbaikan tata kelola pemerintah dilakukan dengan mencari paradigma terbaik yang dapat dipraktikkan di lapangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Pemetaan terhadap lingkungan strategis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka ditetapkan tujuan serta sasaran Reformasi Birokrasi beserta strategi pelaksanaannya. Tujuan dan sasaran Reformasi Birokrasi yang ditetapkan diharapkan dapat menjawab tantangan/hambatan pada periode sebelumnya serta mampu menjawab isuisu strategis Reformasi Birokrasi kedepan. Birokrasi yang baik dan bersih adalah birokrasi yang berintegritas dan bebas dari berbagai bentuk penyimpangan dan perilaku koruptif, profesional, adaptif, responsive dalam memberikan pelayanan, kapabel/mampu menjadi mesin utama pembangunan nasional, serta dapat disejajarkan dengan birokrasi negara maju di dunia. Atas dasar hal tersebut, tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi ini adalah diarahkan pada penciptaan profil birokrasi tersebut.

Selain itu, untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran, ditetapkan juga indikator sasaran Reformasi Birokrasi. Penetapan indikator tujuan dan sasaran ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai hal yang dapat merepresentasikan sedekat mungkin profil birokrasi yang diinginkan serta lebih objektif karena menggunakan indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi yang dipotret oleh Lembaga internasional dan digunakan oleh banyak negara di dunia.

Tujuan pelaksanaan Reformasi Birokrasi 2020-2024 adalah menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. Pencapaian tujuan ini diukur melalui indicator global diantaranya: Ease of Doing Business (Kemudahan Melakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berbisnis) yang dikeluarkan oleh World Bank, Corruption Perceptions Index (Indeks Persepsi Korupsi) oleh Transparency International, Government Effectiveness Index (Tingkat Efektifitas Tata Kelola Pemerintahan) oleh World Bank, dan Trust Barometer oleh Edelman. Selain akan diukur pada akhir periode Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024, setiap indikator tersebut juga akan di evaluasi pencapaiannya setiap tahun sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang terkait dengan strategis reformasi birokrasi pada berbagai tingkatan.

Sasaran Reformasi Birokrasi disesuaikan dengan sasaran pembangunan sub sektor aparatur negara, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 yang juga akan digunakan sebagai sasaran Reformasi Birokrasi. Terdapat tiga sasaran Reformasi Birokrasi, yaitu:

1. Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel;
2. Birokrasi yang Kapabel;
3. Pelayanan Publik yang Prima.

Ketiga sasaran Reformasi Birokrasi tersebut diyakini merupakan pengungkit utama dari pencapaian tujuan dan berbagai indikatornya. Selain itu penetapan ketiga sasaran di atas juga mempertimbangkan keberlanjutan dari sasaran Reformasi Birokrasi periode sebelumnya dengan memperhatikan lingkungan strategis pemerintah.

Dalam hal ini, penulis lebih terfokus pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 25 tahun 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang road map reformasi birokrasi 2020-2024 dalam sasaran dan strategi pelaksanaan reformasi birokrasi dalam indikator pelayanan publik yang prima dalam indeks pelayanan publik, yakni;

1. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan dan pelayanan publik merupakan dua variabel yang penting dalam administrasi publik kontemporer yang memiliki hubungan kausalitas yang tinggi, tidak dapat dipisahkan walaupun bisa dibedakan fungsinya. Pelayanan yang baik harus bertitik tolak dari kebijakan pelayanan yang telah diterapkan, sehingga memiliki dasar hukum yang jelas untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Dan sebaliknya, kebijakan pelayanan harus memiliki orientasi pada pelayanan publik agar tidak hanya sekedar ketentuan formal di atas kertas tanpa memberi makna terhadap kehidupan publik.

Kebijakan pelayanan yang dimaksud merupakan tindakan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik untuk mencapai sesuatu yang lebih baik. Sehingga untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sebuah komitmen serta kesiapan birokrat dalam menciptakan kebijakan sebuah pelayanan publik yang prima.

2. Profesionalisme SDM

Pelaksanaan profesional sumber daya manusia merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara optimal, prima dan tanggap kepada masyarakat dengan maksud untuk menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien dalam menyokong pencapaian pengelolaan birokrasi yang baik. Sumber daya manusia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

merupakan titik sentral untuk mencapai keunggulan daya saing di era global, dengan terus mengembangkan kompetensi yang dimiliki, terutama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan menyelesaikan tugasnya dengan cepat sesuai dengan tupoksi nya masing-masing.

Profesionalisme seseorang yang memiliki pengetahuan, keahlian (knowledge and skill) yang memadai dalam menjalankan kegiatan ataupun tugas. Hal ini ditujukan agar pembahasan lebih fokus kepada pegawai selaku yang memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi sasaran program reformasi birokrasi itu sendiri.

3. Sarana Prasarana

Pelaksanaan sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam reformasi birokrasi dalam indek pelayanan publik. Memberikan keleluasaan, kenyamanan, rasa aman dengan ruangan yang bersih dengan fasilitas yang memadai untuk masyarakat yang akan meminta pelayanan. Gedung yang memadai misalnya memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat yang meminta pelayanan.. Ruang pelayanan publik sudah saatnya menjadi milik masyarakat sebagai penerima pelayanan penyediaan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi secara baik.

Sarana dan prasarana diperlukan juga harus memadai. Sehingga ketika masyarakat melakukan pelayanan akan merasa nyaman, aman dan tentram. Ruang yang bersih dan fasilitas yang lengkap serta sarana dan prasarana yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

memadai membuat masyarakat betah. Hal itu juga merupakan bentuk pelayanan publik yang prima.

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Penyimpanan dan pengelolaan informasi serta penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memenuhi unsur di atas, penyediaan teknologi dan informasi merupakan bagian penting yang harus terus dibangun oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Internet sudah menjadi kebiasaan dan kebutuhan masyarakat saat ini dalam memperoleh informasi.

Oleh karna itu, Transparan pengelolaan kegiatan dilakukan secara terbuka dan diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat dan aparatur sehingga dapat diawasi dan dievaluasi oleh semua pihak. Untuk keterbukaan kegiatan ini dilakukan sebagaimana mestinya. Segala kegiatan dilaksanakan secara terbuka, masyarakat diberikan informasi terkait perencanaan kegiatan dan juga teknis pelaksanaan pelayanan administratif.

5. Konsultasi dan Pengaduan

Pelaksanaan konsultasi dan pengaduan merupakan hal yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan yakni publik. Pengembangan sistem pengelolaan masyarakat tak kalah pentingnya dalam mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan publik yang ideal. Sama hal dengan konsultasi yang merupakan pahaman yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam berbagai urusan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administrasi pelayanan, yang sejati masyarakat yang kurang tau menjadi paham dan dari sana terjalin kedekatan, sehingga pelayanan yang prima dapat terwujud dengan baik.

6. Inovasi

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu. Inovasi pelayanan publik untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan melalui transfer pengetahuan memiliki/ kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat di transfer/ direplikasi, dan berkelanjutan. Inovasi yang dimaksud ialah sebuah kreatifitas atau membuat pembaruan terhadap suatu yang sudah ada agar memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Inovasi dalam sektor publik dapat diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik.

Demi kelancaran reformasi birokrasi di setiap daerah. Terutama di Kota Pekanbaru, disusunlah pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kota Pekanbaru yang terdapat dalam peraturan walikota Pekanbaru nomor 121 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan tipe B Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dalam hal ini, kelurahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintah dan tugas pembantuan lainnya. Tata kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya setiap pimpinan unit organisasi dan kelompok tenaga fungsional dalam lingkup kecamatan wajib menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi secara vertical dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing organisasi maupun antar satuan organisasi di lingkungan pemerintah daerah serta dengan instansi lain diluar pemerintah daerah sesuai dengan tugas masing-masing.

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian serupa telah dilakukan, tentang implementasi reformasi birokrasi pelayanan publik, berikut ini pembahasan yang menjelaskan beberapa hasil penelitian yang diperoleh dari jurnal dan hasil penelitian: dimana penelitian ini dilakukan diberbagai daerah, diantaranya yaitu :

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1.	Doni Raymond Simaela, Christina Martha Leweriss, Dominikus Selvius, 2019	Implementasi Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Kalibobo Distrik Nabire Kabupaten Nabire.	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Konsep Reformasi Birokrasi belum berjalan dengan baik karena indikator yang mempengaruhi seperti transparansi, memihak pada kepentingan rakyat dan akuntabilitas belum maksimal dipraktekan aparat kelurahan dalam menjalankan tugas melayani



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat belum maksimal karena sistem pelayanan belum dapat disederhanakan karena tidak ada SOP (Standard Operational Procedure) yang tertulis, pelayanan masih kurang lancar (berbelit-belit), dan biaya belum terlalu jelas serta belum tepat waktu. Akibat birokrasi yang belum tertata secara baik maka sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Kelurahan Kalibobo.
2.	Saddam Bustanil Yunus, 2013	Analisis peran reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean B Pekanbaru	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ini Reformasi birokrasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru sudah sangat baik dan sesuai harapan dari reformasi birokrasi itu sendiri hal ini dapat dilihat pada refitalisasi kantor menjadi kantor modern yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman bagi pengguna jasa, penyusunan SOP untuk kepentingan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
3	Kairupan, Josef Kurniawan tahun, 2016	Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Reformasi birokrasi reformasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara pada tingkat tinggi, dimana 32 responden menjawab pada tingkat tinggi (100 %). Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara berada pada tingkat sedang, dimana 22 (68,75%) responden menjawab pada tingkat sedang, selanjutnya jawaban responden pada kategori sedang ada sebanyak 10 orang (31,25 %). Hal ini membuktikan bahwa pada dasarnya kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara telah berjalan dengan baik, Percepatan pelaksanaan tindak lanjut hasil temuan pengawasan dan pemeriksaan cukup sering dilaksanakan. Penataan kembali kelembagaan pemerintahan berdasar pola dasar dan prinsip pengorganisasian sudah terlaksana rasional dan objektif. Perbaikan sistem ketatalaksanaan, mekanisme dan prosedur pelaksanaan tugas sudah sering dilakukan pada semua tingkat dan lini pemerintahan.</p>
--	--	--	---

Penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan di atas, memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas implementasi reformasi birokrasi publik terhadap penyelenggaraan pemerintah. Sedangkan perbedaannya, peneliti mencoba untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi publik serta faktor-faktor penghambat dari Reformasi birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru. Perbedaan itu terutama dilihat dalam hal variabel penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan hasil penelitian.

2.4 Perspektif Islam

Dalam Islam semua hal diatur dengan sempurna. Baik mengenai hal-hal besar hingga hal-hal yang sangat detail. Karenanya dalam Islam juga diatur hal-hal seperti pemerintahan, termasuk di dalamnya mengenai kinerja. Allah SWT



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu memerintahkan umat-Nya untuk bekerja dengan baik serta mengarahkan segala kemampuan yang ia miliki.

Dengan bekerja secara maksimal, manusia akan mendapatkan hasil yang maksimal pula. Karena usaha dan hasil adalah dua hal yang berkaitan dan memiliki hubungan yang berbanding lurus. Beberapa Ayat-ayat yang menjelaskannya sebagai berikut.

Q.S At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

105. dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Q.S Al-An 'am ayat 135:

قُلْ يَفْقَهُمْ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۖ مَنْ تَكُونُ لَهُ عِقَابُهُ

الدَّارِ ۚ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ ﴿١٣٥﴾

135. Katakanlah: "Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, Sesungguhnya akupun berbuat (pula). kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.

Dari kedua ayat di atas, dapat kita pahami bersama bahwa Allah SWT dengan tegas menyuruh Umat Islam untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan masing-masing. Yang dimaksud dengan sesuai kemampuan ialah, melakukan pekerjaan dengan kemampuan yang maksimal sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Allah SWT menjadikan dunia sebagai tempat mencari (hasil) yang baik Yaitu kebahagiaan diakhirat. Terlihat hasil sesuai dengan yang telah dilakukan. Jika kita melakukan pekerjaan baik, maka akan mendapatkan hasil yang baik. Sebaliknya, jika kita tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal, maka akan terlihat dari hasil yang tidak maksimal pula.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Defenisi Konsep dan Konsep Operasional

2.5.1 Defenisi Konsep

Adapun defenisi konsep yang di ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Implementasi Reformasi Birokrasi adalah Pelaksanaan atas program Reformasi Birokrasi telah menjadi prioritas nasional sejak dikeluarkannya Grand Design Reformasi Birokrasi pada tahun 2010.
2. Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan.
3. Birokrasi adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistemis yang bertujuan untuk berkoordinasi dan mengarahkan aktifitas kerja individu dalam dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar.
4. Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.2 Konsep Operasional

Tabel 2.2

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub indikator
Impelementasi Reformasi Birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.	1. Kebijakan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Tindakan sekaligus untuk mempermudah, mempercepat pelayanan publik
	2. Profesionalisme SDM	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan secara optimal dan prima kepada masyarakat. Terjadi perubahan sikap dari kurang respond dan tanggap menjadi cepat, tepat dan tanggap.
	3. Sarana Dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan keleluasaan, kenyamanan, rasa aman. Ruangan yang bersih dengan fasilitas yang memadai untuk masyarakat yang akan meminta pelayanan.
	4. Sistem informasi pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan dan tersedianya media informasi publik. Terdapatnya penyimpanan, pengelolaan serta penyampaian informasi penyelenggara pelayanan kepada publik.
	5. Konsultasi dan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> Meliputi tindakan dalam kemudahan melakukan interaksi hubungan dan komunikasi yang baik. Memahami kebutuhan para pelanggan.
	6. Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> Tindakan pembaruan terhadap suatu yang sudah ada agar memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Membuat sebuah kreatifitas Interaksi Pelayanan publik.

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Sasaran Dan Strategi dalam indikator pelayanan publik yang prima.

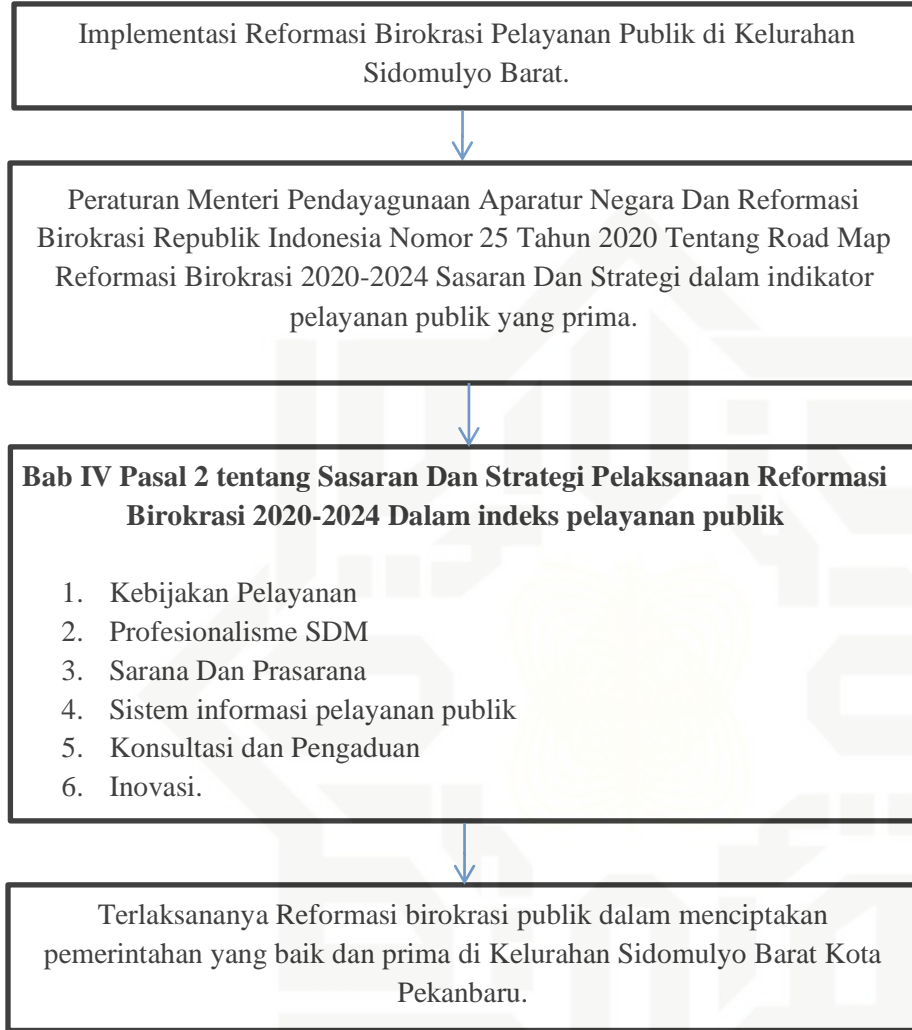


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Kerangka Berfikir

Gambar 2.1 Kerangka berfikir





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Sehubungan dengan masalah yang ada, maka secara umum penelitian akan dilakukan di Kelurahan Sidomulyo Barat, Kota Pekanbaru. Beralamat di Jl.Purwodadi, Pekanbaru, Riau 28294, Indonesia. Adapun waktu pelaksanaannya dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai selesai.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis Kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif Kualitatif, yakni data yang berupa kata-kata atau gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen-dokumen lainnya. Jenis penelitian kualitatif ini mendeskripsikan permasalahan dan data melalui kata-kata atau kalimat yang saling terhubung sehingga mendapatkan hasil dari penelitian. (Sugiyono, 2017) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berdasarkan pada sumbernya. Jenis dan Sumber data itu ada dua, yaitu :

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung ditempat pelaksanaan penelitian. Data Primer ini dapat berupa opini subjek dan data primer peneliti, disini adalah hasil observasi terhadap perilaku atau kejadian dari hasil penelitian dan wawancara dengan informan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan diperoleh dari media elektronik, media cetak atau perantara. Selain itu data sekunder juga data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau instansi terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, dan lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti dan dikaji.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Andi (2010:147), menyatakan bahwa informan penelitian adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Sedangkan menurut Moleong (2006:132) mengatakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Jadi dapat disimpulkan bahwa, Informan penelitian yaitu seseorang yang menjadi narasumber yang mengetahui dan memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	H.Edi Susanto ,S.H.,M.H.	Kepala Kelurahan	1
2.	Raja Yenny Sumarni,SE	Kepala Urusan Pemerintahan	1
3.	Desmardeti	Kepala Urusan pemberdaayaan masyarakat	1
4.	Tri Marethafiza,SE	Kepala Urusan Sosial	1
5.	Zaini Haris	Staf	1
6.	Dresma Yuwita	Staf	1
7.	Jasmianto	Staf	1
Jumlah			7



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Terkait dengan pengumpulan data yang sesuai dengan fokus dalam penelitian yang peneliti ambil, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan penelitian dengan secara langsung ke lapangan, baik untuk menemukan data atau mengamati masalah yang terkait dengan penelitian tersebut.

b. Wawancara

Menurut (Nazir, 2014) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Wawancara terbagi atas dua kategori, yaitu sebagai berikut:

- Wawancara terstruktur

Dalam wawancara ini, peneliti telah mengetahui pasti informasi yang hendak digali dari narasumber. Peneliti biasanya sudah membuat daftar pertanyaan secara sistematis dan juga bisa menggunakan instrument penelitian seperti alat bantu recorder, kamera untuk foto dan alat bantu lainnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Wawancara tidak terstruktur

Wawancara ini bersifat bebas. Pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang pertanyaan-pertanyaan spesifik, namun hanya poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden.

c. Dokumentasi

Dokumentasi memiliki kata dasar dokumen yang menurut Sugiyono (2011:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan seperti (catatan harian, sejarah hidup, biografi dan lain sebagainya), gambar seperti (foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain) atau karya-karya monumental dari seseorang seperti (karya seni, yang dapat berupa patung, film dan lain-lain). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif yang di ambil dari wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2014:60). Dan di klasifikasikan ke dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis data tersebut, kemudian antara satu data dengan data lainnya dihubungkan atau dibandingkan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang di teliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data menurut

Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014: 246-252) yaitu :

1. Reduksi data

Mereduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal – hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal – hal yang penting. Reduksi data menunjuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang sudah direduksi dapat membantu peneliti dalam pengumpulan data yang tepat dan akurat.

2. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari lapangan yang dituangkan berbentuk teks dengan sebaik mungkin tanpa adanya rekayasa dan penambahan yang tidak sesuai dengan penelitian. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar penyajian data yang telah direduksi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini peneliti telah berusaha menyajiikan data yang tepat dan akurat sesuai dengan permasalahan dan keadaan yang terdapat di objek penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah semua data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian diperoleh serta menghubungkan dengan teori yang sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan pada penelitian. Maka barulah didapatkan kesimpulan yang sempurna yang sesuai dengan jenis dan permasalahan penelitian. Dari beberapa data yang diperoleh kemudian dikembangkan dalam kerangka pemikiran dan teori yang telah didapat agar kesimpulan akhir sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak melenceng dari permasalahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat dan Potensi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Gambar 4.1

Denah Lingkungan Kelurahan Sidomulyo Barat



Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru diresmikan pada tanggal 31 Maret 2001, oleh Walikota Pekanbaru Bapak H. Oesman Efendi Apan.,SH,. Kelurahan Sidomulyo Barat terletak di Kecamatan Tuah Madani. Adapun batas wilayah Kelurahan Sidomulyo Barat ; disebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Delima, sebelah barat berbatasan dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kelurahan Tuah Karya, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai. Kondisi wilayah ini merupakan dataran rendah yang relatif datar, yang terdapat pertokoan, perkantoran dan sekolah, lahan yang luas yang tersedia merupakan lahan kosong dan wilayah yang banyak mempunyai perumahan.

Masyarakatnya yang heterogen baik secara social dan ekonomi tercermin dari berbagai suku yang tinggal di wilayah ini dan adanya berbagai macam profesi dan usaha. Umumnya masyarakat Kelurahan Sidomulyo Barat bergerak di bidang perdagangan dan industri jasa serta sebagai karyawan maupun pegawai.

Tabel 4.1
Jumlah kepadatan Penduduk

Keterangan	Jumlah
Jumlah Laki – Laki	12.692 Orang
Jumlah Perempuan	12.653 Orang
Jumlah Total	25.345 Orang
Jumlah Kepala Keluarga	7.389 KK
Kepadatan Penduduk	2.428 Per Km

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Laki-laki & Perempuan

Tingkat Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Belum sekolah	928 Orang	8910 orang	1.819 Orang
Usia 7 - 45 th tidak pernah sekolah	3 Orang	4 Orang	7 Orang
Pernah sekolah SD tetapi tidak tamat	437 Orang	381 Orang	818 Orang
Tamat SD/ sederajat	405 Orang	389 Orang	794 Orang
SLTP/ sederajat	1.271 Orang	1.222 Orang	2.493 Orang
SLTA/ sederajat	4.287 Orang	3.924 Orang	8.211 Orang
D-1	1.327 Orang	1.274 Orang	2.601 Orang
D-2	1.361 Orang	1.306 Orang	2.667 Orang
D-3	298 Orang	325 Orang	623 Orang
S-1	2.016 Orang	1.862 Orang	3.878 Orang
S-2	216 Orang	101 Orang	317 Orang
S-3	116 Orang	48 Orang	164 Orang

Tabel 4.3
Mata Pencarian Pokok Laki-Laki Perempuan

Buruh/ Swasta	749 Orang	211 Orang	960 Orang
Pegawai negeri	975 Orang	706 Orang	1.681 Orang
Pengrajin	7 Orang	11 Orang	17 Orang
Pedagang	727 Orang	392 Orang	1.119 Orang
Penjahit	31 Orang	23 Orang	54 Orang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tukang batu	91 Orang	0 Orang	91 Orang
Tukang kayu	187 Orang	0 Orang	187 Orang
Peternak	182 Orang	34 Orang	216 Orang
Petani	93 Orang	48 Orang	141 Orang
Montir	55 Orang	0 Orang	55 Orang
Dokter/Bidan	12 Orang	44 Orang	56 Orang
Sopir	56 Orang	0 Orang	56 Orang
Pengemudi ojekdan becak	32 Orang	0 Orang	32 Orang
TNI/ Polri	1.117Orang	16 Orang	1.133 Orang
Pengusaha	37 Orang	31 Orang	68 Orang
Pengacara	8 Orang	0 Orang	8 Orang
Notaris	6 Orang	6 Orang	6 Orang
Dosen Negeri/Swasta	34 Orang	26 Orang	60 Orang
Arsitektur	5 Orang	0 Orang	5 Orang
Seniman/Artis	8 Orang	3 Orang	11 Orang
Karyawan Perusahaan Swasta	694 Orang	327 Orang	1.021 Orang
Karyawan Perusahaan Pemerintah	126 Orang	71 Orang	197 Orang

Sumber: Data olahan Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat kota pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Penyelenggaraan Pemerintah di Kelurahan merupakan wilayah administrasi yang ada di wilayah Kecamatan yang dipimpin oleh seorang Lurah, kedudukan kelurahan dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, seperti di atur dengan jelas pada pasal 120 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa,” perangkat daerah kabupaten/kota terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga teknis daerah, Kecamatan dan Kelurahan”. Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru memiliki tugas dan fungsi strategis dalam penyelenggaraan pemerintah, di antaranya adalah:

- a. Penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kelurahan selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.
- b. Melaksanakan pelayanan administrasi umum dan tata usahaan
- c. Membuat Surat pengantar berbagai keperluan, seperti: Surat pengantar pembuatan KK, KTP, Surat pindah dan datang, Surat tidak mampu, Surat Nikah, Izin Usaha.dan lain-lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, secara teknis diatur pada Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 121 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe B Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Susunan Organisasi Kelurahan berdasarkan pasal 14 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 Tentang Kelurahan, yakni; (1) Lurah, (2) Sekretaris Kelurahan, (3) Seksi pemerintahan ketentraman dan ketertiban, (4) Seksi kesejahteraan sosial, (5) Seksi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, (6)Kelompok jabatan fungsional.

Tabel 4.4

Jenis dan Bentuk Pelayanan Publik Kelurahan Sidomulyo Barat

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Pelayanan Administrasi Di Kasi Urusan Pemerintahan.	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Pembuatan Pengantar KTP b. Pengantar Kartu Keluarga c. Pengantar Surat Kehilangan d. Pengantar Akta Kelahiran e. Pengantar Akta Kematian f. Pindah g. Domisili Penduduk h. Pendatang i. Surat Tanah
2	Pelayanan Urusan Di Kasi Pemberdaayaan Masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengantar Rekomendasi Izin Usaha / LPG 3 KG b. Pengantar Perpanjangan LPG 3 KG c. Surat Domisili Usaha / Perusahaan d. Surat Keterangan Usaha e. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah f. Surat Keterangan Penghasilan
3.	Pelayanan Urusan Di Kasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengantar Tidak Mampu



Sosial	b. Pengantar Nikah c. SKCK d. Ahli Waris e. Belum Pernah Menikah f. Nikah Pencatatan Sipil
--------	--

Sumber: Data Olahan Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru tahun 2021.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menjadi semakin cepat, terjangkau dan mudah.

4.3 Visi, Misi & Moto Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat

“Visi”

“Terwujudnya Kelurahan Sidomulyo Barat sebagai tempat pemukiman yang bersih, tertip, aman dan harmonis”.

“Misi”

1. Meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
2. Memberdayakan masyarakat dalam kerjasama organisasi dan kelembagaan di lingkungan Sidomulyo Barat.
3. Mewujudkan sumber daya manusia yang produktif, kreatif dan inovatif.
4. Menciptakan dan menumbuhkan berkembang iklim usaha yang kondusif berbasis ekonomi kerakyatan.
5. Terwujudnya lingkungan bersih, indah dan hijau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

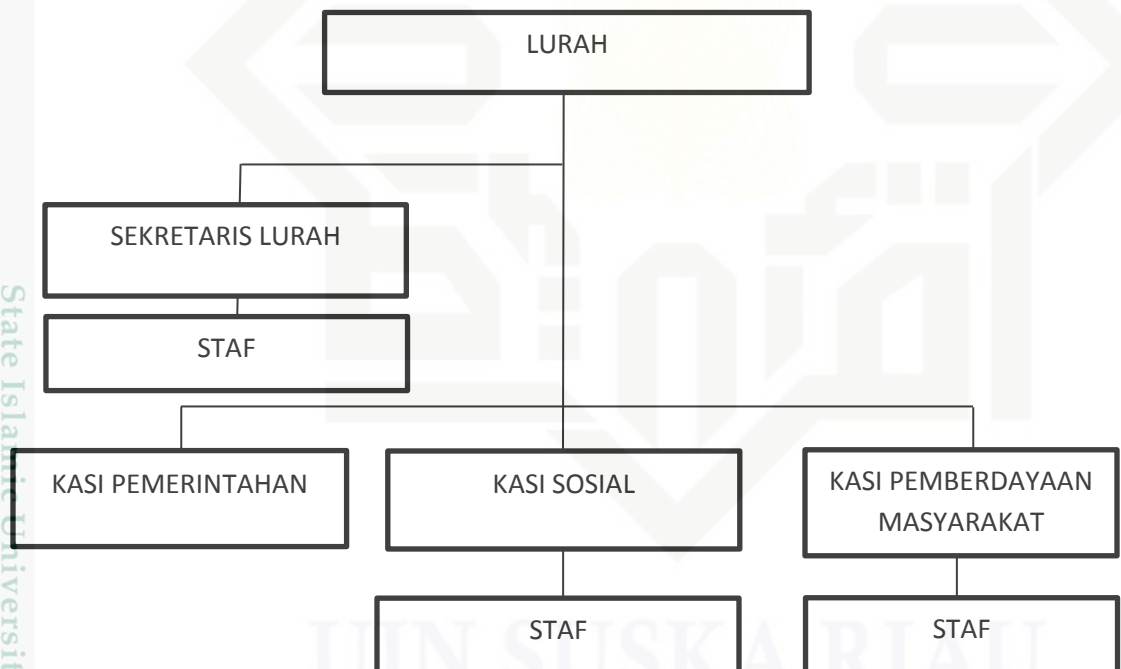
“Moto”

“Kami tidak akan puas sebelum pelayanan yang kami berikan membuat anda tersenyum”

4.4 Stuktur Organisasi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat

Pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat memiliki tugas dan tupoksinya masing-masing dalam menjalankan tugasnya, Berikut struktur pemerintahan Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Buah Madani Kota Pekanbaru.

Gambar 4.4
Struktur Organisasi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.5 Tugas dan Fungsi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat

Penyelenggaraan pemerintah di Kelurahan merupakan wilayah administrasi yang ada di wilayah kecamatan yang dipimpin oleh seorang Lurah, kedudukan kelurahan dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, seperti di atur dengan jelas pada pasal 120 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa,” perangkat daerah kabupaten/kota terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas Daerah, Lembaga teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan”.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, secara teknis diatur pada Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 Tentang Kedudukan,Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Tipe B Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.Susunan Organisasi Kelurahan berdasarkan pasal 14 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 Tentang Kelurahan, yakni; (1) Lurah, (2) Sekretaris Kelurahan, (3)Kasi pemerintahan, (4) Kasi sosial, (5) Kasi Pemberdayaan masyarakat, (6)Kelompok jabatan fungsional. Berdasarkan pasal di atas dapat diketahui bahwa susunan Organisasi Kelurahan terdiri dari;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Lurah
2. Perangkat Kelurahan, terdiri dari;
 - a. Sekretaris Kelurahan
 - b. Kasi pemerintahan
 - c. Kasi Sosial
 - d. Kasi Pemberdayaan Masyarakat.
3. Kelompok Jabatan Fungsional.

Lurah

Pasal 14

- 1) Lurah mempunyai tugas membantu camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintah dan tugas pembantuan lainnya.
- 2) Lurah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan ketentraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat serta urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat.
 - b. Perencanaan program kerja pemerintahan ketentraman dan ketertiban kelurahan.
 - c. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - d. Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelaksanaan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- g. Pengoordinasian lembaga kemasyarakatan.
- h. Pengoordinasian penerapan dan penegakan perundang-undangan
- i. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat
- j. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretaris Lurah

Pasal 15

- 1) Sekretaris Lurah mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Sekretaris Lurah dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan Fungsi :
 - a. Perumusan, pengoordinasian, dan pelaksanaan pelayanan teknis administratif, menyelenggarakan tugas umum pemerintah serta melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh walikota.
 - b. Perencanaan kegiatan pelayanan teknis administrative untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintah kelurahan, pembangunan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- c. Perencanaan program kerja pemerintahan kelurahan
- d. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kelurahan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
- e. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
- f. Pelaksanaan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kelurahan
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya
- j. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- k. Pengevaluasian tugas pemerintah kelurahan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan kelurahan kepada walikota dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi Pemerintahan

Pasal 16

- 1) Kepala Kasi Pemerintahan ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja seksi pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kepala kasi pemerintahan melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pemerintahan ketentraman dan ketertiban kelurahan serta ketentraman dan ketertiban.
 - b. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan ketentraman dan ketertiban.
 - c. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ketentraman dan ketertiban.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ketetraman dan ketertiban di tingkat kelurahan.
- e. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan ketentraman dan ketertiban kelurahan
- f. Pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial, politik, idiologi Negara dan kesatuan bangsa.
- g. Pelaksanaan penyusunan pembinaan administasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. Pemberian bimbingan, supervise, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administasi kelurahan.
- i. Pelaksanaan Pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintah kelurahan.
- j. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan serta ketentraman dan ketertiban di tingkat kelurahan
- k. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan polisi pamong praja, kepolisian Negara republic Indonesia dan/atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan, ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kelurahan.
- l. Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama yang berada diwilayah kerja kelurahan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan.
- n. Pelaksanaan koordinasi satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penegakan peraturan perundang-undangan yaitu satuan polisi pamong praja dan kepolisian Negara republic Indonesia.
- o. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- p. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- q. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan keseluruhan kepada walikota dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi Sosial

Pasal 17

- 1) Kepala kasi kesejahteraan sosial mempunyai rincian tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja kasi sosial berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kepala kasi sosial dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kesejahteraan sosial.
 - b. Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan perempuan, keluarga berencana, olahraga dan tenaga kerja.
 - c. Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan kesehatan masyarakat.
 - d. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan di bidang kesejahteraan sosial.
 - e. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang kesejahteraan sosial.
 - f. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.
 - g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
 - h. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan rakyat kepada walikota dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Pasal 18

- 1) Kepala kasi pemberdayaan masyarakat mempunyai rincian tugas merencanakan dan melaksanakan program kerja kasi pemberdayaan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Kepala kasi pemberdayaan masyarakat melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan pengkoordinasikan dan pelaksanaan pelayanan urusan pembangunan, pemberdayaan masyarakat.
 - b. Pelaksanaan motivasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan.
 - c. Perencanaan program kerja pembinaan perekonomian, produksi, dan distribusi di tingkat kelurahan.
 - d. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintahan maupun swasta.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- i. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- j. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- k. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pembangunan kepada walikota dan camat melalui lurah secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Mengenai hasil penelitian tentang implementasi reformasi birokrasi publik dan faktor-faktor penghambat di Kantor Kelurahan Sidommulyo Barat Kota Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidommulyo Barat Kota Pekanbaru sudah berjalan baik dalam memberikan pelayanan publik dibuktikan dengan kebijakan pelayanan yang menerapkan tindakan sekaligus untuk mempermudah, mempercepat pelayanan publik. Contoh; dibuatkannya sebuah prosedur pelayanan /diwajibkan mengacu pada SOP perwako, yang mana di setiap kasi lengkap dengan tugasnya masing-masing kasi. Dalam hal Profesionalisme sumber daya manusia terjadi perubahan sikap dari kurang respond dan tanggap menjadi cepat, tepat dan tanggap, terlihat dari memaksimalkan dan memiliki tanggung jawab lebih dalam proses penyelesaian tugas sesuai kasi-kasi atas tanggung jawab yang diberikan sehingga dalam sehari itu 8-9 berkas selesai dalam sehari. Dalam sarana dan prasarananya memberikan keleluasaan, kenyamanan, rasa aman serta ruangan yang bersih dengan fasilitas yang memadai untuk masyarakat yang akan meminta pelayanan. Contohnya;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melakukan revitalisasi gedung kantor. Dalam sistem informasi pelayanan publik nya, kemudahan dan tersedianya media informasi publik dan terdapatnya penyimpanan, pengelolaan serta penyampaian informasi, terlihat dari memaksimalkan Transparan pengelolaan kegiatan Info-info segala informasi berbagai kegiatan lebih lanjut, sudah di sediakan group whatsapp & fecebok yang berisi perangkat RW dan RT di lingkungan Kelurahan Sidomulyo Barat. Dalam konsultasi dan pengaduan, tindakan dalam kemudahan melakukan interaksi hubungan dan komunikasi yang baik, Memahami kebutuhan para pelanggan. Sedangkan dalam hal Inovasi, dilakukan tindakan pembaruan terhadap suatu yang sudah ada agar memberikan pelayanan yang prima kepada publik dan membuat sebuah kreaktifitas Interaksi Pelayanan publik. Contoh; Membuat program Suling (Subuh Keliling) di Lingkungan Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru.

2. Hambatan yang terjadi dalam implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru yakni adanya batas wewenang dalam proses kebijakan, sehingga semua harus sesuai dengan administratif peraturan dan kebijakan yang telah dibuat, Sarana yang masih minim, diperlukan revitalisasi untuk ruang tunggu yang masih kurang serta, Teknologi berupa computer yang masih minim, masih menggunakan komputer jenis lama, sehingga proses layanan terganggu Karenanya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan terlihat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru, adapun saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Terus melakukan perbaikan-perbaikan apa yang menjadi kekurangan agar dapat menjadi percontohan bagi instansi lain dalam menyesuaikan reformasi birokrasi pelayanan publik.
2. Mempercepat proses pengerjaan dokumen agar pengguna jasa tidak lagi harus menunggu lama bisa berupa mempercepat mengganti computer yang baru.
3. Tetap mempertahankan kinerja pelayanan publik yang sudah ada saat ini, bahkan ada baiknya jika terus ditingkatkan secara bertahap.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus, D. (2010). *Manajemen Pelayanan publik:peduli,inklusif,dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dharma, S. (2010). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pekajar.
- Draba, D. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan publik* . Jakarta: Leisyah.
- Dwiyanto, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Muhammad, sawir. (2020). *Birokrasi pelayanan publik(konsep,teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Moenek, R. &. (2019). *Good Governance (Pengelolaan Keuangan Daerah)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Keempat*. Bandung: PT. Refika Aditama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, M. (2014). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Toha, M. (2014). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik, Cetakan kesatu*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Miftah Toha. (2014). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Cetakan keempat*. Bandung: PT. Refika.

Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, H. (2020, Desember 1). "Ditjen Pajak Juara Kena Sanksi Pelanggaran". <http://heri.susanto@vivanews.com>.



Toha, M. (2014). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja. Grafindo.

Peraturan

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 Sasaran Dan Strategi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam indikator pelayanan public yang prima*.

Undang– Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang *Aparatur Sipil Negara* sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang *Pokok-Pokok Kepegawaian*.

Jurnal/Skripsi

Alamsyah, Cecep Suherlan. (2016). *Analisis Pengaruh Reformasi Birokrasi dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas-Dinas di Kabupaten Cianjur*. Disertasi, Universitas Pasundan, Bandung.

Hidayat, S., & Nasution, I.(2017).*Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah*. JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik Universitas Medan Area, 1(2), 16.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prasojo, Eko dan Kurniawan, Teguh.2008. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Jurnal Antropologi Indonesia, Vol 22.

Kairupan, J. k. (2016). *Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten minahasa utara*. Sam Ratulangi University.

Internet

Susanto, Heri, “Ditjen Pajak Juara Kena Sanksi Pelanggaran”, diakses dari situs <http://heri.susanto@vivanews.com>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Draf Wawancara

Implementasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Nama : Randa Syaputra
Nim : 11775101567
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

1. Sejak kapan dan bagaimana Prosedur/kebijakan yang diterapkan dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan publik di kantor kelurahan Sidomulyo Barat melaksanakan reformasi birokrasi ?
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat sudah dianggap jelas?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
4. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal ?
5. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat ini ?
6. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat ini?
7. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat sudah tepat sasaran?
8. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku?
9. Apakah pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat bersikap tanggap dalam memberikan konsultasi dan pengaduan pelayanan kepada masyarakat?
10. Inovasi-inovasi apa yang dilakukan Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat ?
11. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat ?
12. Kendala apa yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat dalam melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan publik ?
13. Manfaat apa yang dapat diambil oleh Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat dengan adanya reformasi birokrasi pelayanan publik ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Dokumentasi Implementasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru



- Suasana Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Narasumber Bapak H.Edi Susanto, S.H., M.H Selaku Lurah di Kantor Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



- Narasumber Ibuk Raja Yenny Sumarni, SE selaku Kepala Kasi Pemerintah di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru



- Narasumber Ibuk Desmardeti selaku Kepala Kasi Pembangunan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Narasumber Ibuk Tri Marethafiza, SE selaku Kepala Kasi Urusan Sosial di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru



- Narasumber Ibuk Dresma Yunita selaku Staf di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



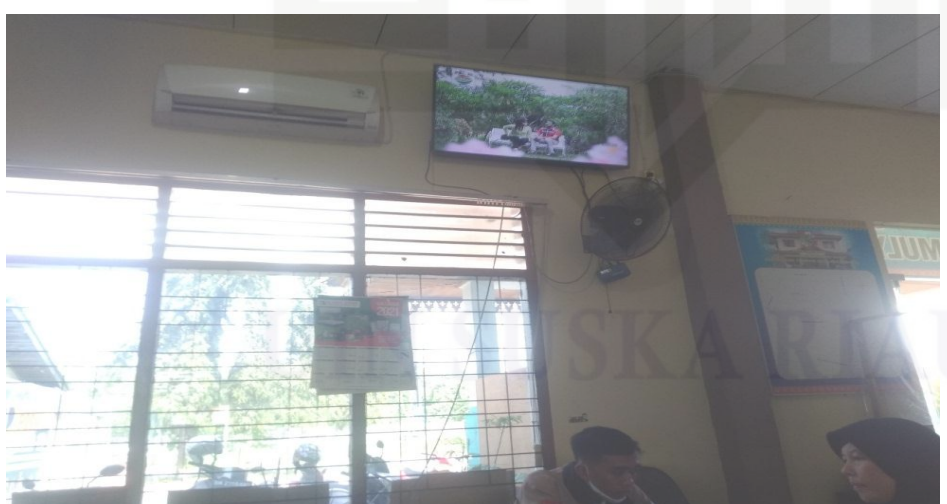
- Sesuana Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



• Sesuana Sarana dan Prasarana Pelayanan Pulik yang ada di Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru



• Suasana Pelatihan Pelayanan Pelayanan Publik di Lt.2 di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Pak Lurah Sidomulyo, ketua forum RT/RW, ketua LPMK, ketua TKSK, serta ketua RT dan RW Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Melaksanakan Musyawarah Kelurahan (MUSKEL) atas data usulan baru fakir miskin maupun hasil verifikasi data DTKS.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Kegiatan SULING (subuh keliling) yang dilakukan oleh Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru bapak H. Edi Susanto.,SH.,MH



- Facebook Kelurahan Sidomulyo Barat sebagai bentuk penyampaian informasi pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
KECAMATAN TUAHMADANI
KELURAHAN SIDOMULYO BARAT**

JL. Purwodadi / Kayu Ramin No. Pekanbaru 28294

SURAT KETERANGAN

Nomor : 608/SMB/VI/2021

LURAH SIDOMULYO BARAT KECAMATAN TUAHMADANI KOTA PEKANBARU, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RANDA SYAPUTRA
Tempat Tanggal lahir : Pekanbaru, 25-01-1999
NIM : 11775101567
Jurusan : Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melakukan kegiatan Riset di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuahmadani Kota Pekanbaru dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “ **IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KOTA PEKANBARU** “. Pengumpulan data riset tersebut dilaksanakan terhitung sejak bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Februari 2021.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 09 Juni 2021
LURAH SIDOMULYO BARAT

H. EDY SUSANTO, SH
NIP. 19740331 200901 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



A RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

mor : Un.04/F.VII/PP.00.9/234/2021
f a t : Biasa
mpiran : -
il : Izin Riset

Pekanbaru, 19 Januari 2021 M
5 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Dinas
Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Randa Syaputra
NIM. : 11775101567
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidomulyo
Barat Kota Pekanbaru"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/37896
T E N T A N G



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/234/2021 Tanggal 19 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | RANDA SYAPUTRA |
| 2. NIM / KTP | : | 11775101567 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDOMULYO BERAT KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR LURAH SIDOMULYO BARAT |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 21 Januari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4263/2020
ifat : Biasa
mpiran : -
al : Pra Riset

Pekanbaru, 10 Desember 2020 M
24 Rabiul Akhir 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Randa Syaputra
NIM. : 11775101567
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Peran Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di
Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya
Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MPA
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37195
T E N T A N G



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/4263/2020 Tanggal 10 Desember 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

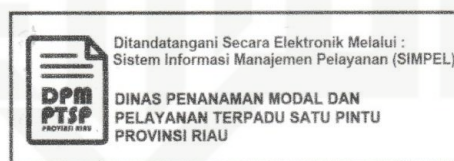
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | RANDA SYAPUTRA |
| 2. NIM / KTP | : | 11775101567 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PERAN REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDOMULYO BERAT KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR LURAH SIDOMULYO BARAT |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Desember 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Randa Syaputra lahir di Pekanbaru, 25 Januari 1999. Merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dari Bapak Syamsul Anwar dan Ibu Nengsirwati. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 033 Tampan dan tamat pada tahun 2011. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Siak Hulu dan tamat pada tahun 2014. Dilanjutkan dengan menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 2 Siak Hulu dan tamat pada tahun 2017. Setelah menyelesaikan pendidikan di jenjang SMAN, Penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2017.

Pada tahun 2020 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Prov Riau. Kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (Kukerta) di Desa Kepau Jaya, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Riau.

Berkat Karunia dan Rahmat Allah SWT, Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada tanggal 06 Juli 2021 dengan judul Skripsi "*Implementasi Reformasi Birokrasi Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru*", dan dinyatakan lulus dengan predikat yang memuaskan dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

UIN SUSKA RIAU